

# PROXÉMICA NAS INTERAÇÕES VIRTUAIS: ESTRATÉGIAS LINGUÍSTICAS DE APROXIMAÇÃO DO OUTRO

Isabel Roboredo Seara  
Universidade Aberta  
CLUNL-FCSH-Universidade Nova de Lisboa (Portugal)  
[isabel.seara@uab.pt](mailto:isabel.seara@uab.pt)

## Obrigado

Aos que me dão lugar no bonde  
E que conheço não sei de onde,  
Aos que me dizem terno adeus  
Sem que lhes saiba os nomes seus (...)  
- eu agradeço humildemente  
Gesto assim vário e divergente,  
Graças ao qual, em dois minutos,  
Tal como o fumo dos charutos,  
Já subo aos céus, já volvo ao chão,  
Pois tudo e nada nada são.  
Carlos Drummond de Andrade<sup>28</sup>

## Introdução

Tradicionalmente os estudos dedicados à questão da comunicação humana centram-se em várias dimensões, onde se inclui naturalmente a dimensão proxémica que nos congrega nesta mesa temática.

---

<sup>28</sup> Convoco, na epígrafe deste texto, Carlos Drummond de Andrade, para agradecer à Universidade Federal da Paraíba, na pessoa da Professora Doutora Maria de Fátima Barbosa de M. Batista, presidente da Comissão Organizadora do Congresso Internacional de Semiótica e Cultura (SEMICULT), o honroso convite para estar presente no evento, estendendo este agradecimento à Professora Doutora Maria Helena Araújo Carreira que congregou, na sua generosidade, unanimemente reconhecida, este grupo de trabalho em torno da «sua» proxémica verbal.

O conceito de proxémica (HALL: 1963, p. 1966) é recorrentemente convocado para descrever o espaço pessoal de indivíduos num meio social e/ou o uso que a pessoa faz do espaço enquanto produto cultural, ao que subjaz um estreito relacionamento com questões de retórica e nomeadamente de cortesia.

Ora, a distância tem importância na comunicação humana, pois tanto pode regular a interação como pode propiciar o surgimento do conflito social.

Para Hall (1967), o nosso território íntimo admite quatro áreas:

- a) a distância íntima, caracterizada pelo envolvimento físico de ambos os interlocutores, justificada pela proximidade e pelo contacto corporal;
- b) a distância pessoal, explicada por haver certa intimidade para o cumprimento formal ou a proximidade social em eventos;
- c) a distância social, entendida como aquela em que há oscilações, sendo recorrente em interações públicas;
- d) a distância pública, em estreita ligação com os diferentes papéis sociais que todos assumimos.

Para o nosso trabalho adotaremos naturalmente a definição de Maria Helena Araújo Carreira que, na sua obra *Modalisation Linguistique en situation d'interlocution: proxémique verbale et modalités* (1997), partindo dos conceitos semânticos de Bernard Pottier, conjugados com noções pragmáticas, nomeadamente de Brown & Levinson e de Catherine Kerbrat-Orecchioni, apresenta uma reformulação do conceito de proxémica verbal:

«Se nos detivermos na situação interlocutiva na qual dois ou mais locutores/enunciadores coproduzem o seu discurso e se nos restringirmos apenas às suas produções verbais, podemos questionar-nos, parafraseando Hall: como os interlocutores constroem a distância (proximidade/afastamento no e pelo discurso? Como se preenche verbalmente, a arquitetura como se utiliza o espaço interlocutivo? (ARAÚJO CARREIRA, 1997, p. 29)

A proxémica poderá, pois, ser definida como «a regulação das distâncias (aproximação, contacto e afastamento) que os interlocutores estabelecem negociam

e/ou denegam, nas suas relações pessoais, durante as interlocuções» (RODRIGUES 2003, p. 169).

Evidentemente que a proximidade e o distanciamento, fundadores da proxémia, que estão na base da gestão de qualquer interação verbal não são indissociáveis dos condicionalismos contextuais e situacionais que presidem a qualquer intercâmbio comunicativo.

Conjugando com os pressupostos defendidos por Marcuschi (1986), a interação tem como elementos constitutivos a negociação, a cooperação, a compreensão e a interpretação. No caso em análise, de interações a distância, é crucial perceber a importância de um conjunto de estratégias discursivas que visam sobretudo minorar a distância provocada pelos meios eletrônicos e cultivar elos comunicativos, a fim de incentivar o ambiente facilitador da aprendizagem *online*, evitando e mitigando silêncios e conflitos.

Ora, um aspeto relevante nos sistemas de aprendizagem *online* consiste, tal como afirmam Melaré Vieira Barros e M.J. Spilker, na capacidade de desenvolver uma presença social, o que consequentemente se traduz também em mais uma peça da totalidade de uma identidade digital em constante transformação. Garrison, Anderson e Archer [15] definem presença social como “*the ability of participants in a community of inquiry to project themselves socially and emotionally, as ‘real’ people (i.e., their full personality, through the medium of communication being used)*”. (BARROS e SPILKER 2013, p. 37)

## **1. O fórum universitário**

O fórum de discussão é um lugar privilegiado de partilha de conhecimento, que decorre de forma assíncrona, constituindo uma ferramenta crucial na comunicação pedagógica mediada por computador e configurando uma prática quotidiana do sistema de *e-learning*, ou seja, do modelo de aprendizagem a distância.

Este fórum decorre na plataforma *Moodle* que é uma plataforma que fornece aos professores, aos tutores e aos estudantes todos os utensílios que permitem, por um lado, a disponibilização dos conteúdos pedagógicos e a possibilidade de consulta a distância e, por outro, permite a abertura de espaços de troca e de partilha de conhecimentos.

A comunicação assíncrona que se estabelece no fórum universitário apresenta um carácter híbrido, estabelecendo-se um *continuum* entre a organização da informação – que decorre da sua dimensão escrita - e alguns traços característicos da dimensão oral, que decorrem da elevada interatividade de alguns fóruns.

Mourlhon-Dallies (2007), na herança de Bakhtine, questiona-se sobre a designação de género para categorizar o fórum e propõe-se « revisiter la notion de ‘genre du discours’ en intégrant à la réflexion les dispositifs de communication électronique sur internet (en particulier les forums de discussion et les *chats*) ». Partindo da conceção de género discursivo de Sophie Moirand (2003), ou seja, como « representação interiorizada »<sup>29</sup>, a autora estabelece, numa ótica comparativa e contrastiva, ligações com géneros discursivos pré-existentes, na tentativa de indagar continuidades e ruturas.

Para Mourlhon-Dallies, « le forum de discussion se ramène à une cristallisation de formes (textuelles et linguistiques) particulières, mises en relation avec un dispositif énonciatif (un espace discursif) et une structuration type de la communauté de production des messages échangés ». (MOURLHON-DALLIES, 2007, p. 148)

No fórum de discussão, espaço privilegiado de interação, a cortesia deve ser entendida como uma estratégia que é convocada para proteger a imagem (ou *face*, segundo Brown & Levinson) dos participantes a fim de preservar e manter a ordem na interação (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004, p.45).

---

<sup>29</sup> Para Sophie Moirand, o género é « une représentation sociocognitive intériorisée que l’on a de la composition du déroulement d’une classe d’unités discursives, auxquelles on a été exposé dans la vie quotidienne, la vie professionnelle et les différents mondes que l’on a traversés, une sorte de patron permettant à chacun de construire, de planifier et d’interpréter les activités verbales ou non verbales à l’intérieur d’une situation de communication, d’un lieu, d’une communauté langagière, d’un monde social, d’une société ». Journée d’études sur *Les genres de l’oral*, disponível em [http://gric.univ-lyon2.fr/Equipe1/actes/journees\\_genre.htm](http://gric.univ-lyon2.fr/Equipe1/actes/journees_genre.htm) [consultado em 12.01.2014]

No plano metodológico, esta pesquisa insere-se no quadro teórico da análise do discurso, em que se alia a observação empírica à análise das estratégias linguístico-textuais que visam a aproximação do outro.

Com base nos critérios estabelecidos pelas diferentes correntes teóricas que, nos últimos anos, se têm dedicado ao estudo da cortesia verbal (Bravo, 2004 Brown & Levinson 1978, 1987; Carreira, 1997; Havertake, 1994; Lakoff, 1973 et Kerbrat-Orecchioni 2002, 2004 e 2007), tentaremos mostrar em que medida e através de que mecanismos discursivos, os fóruns universitários, como espaço de participação e discussão em linha, permitem a construção de um sentimento de comunidade que, por vezes, pode ser fragilizado quando é dominado por trocas agressivas, porque desrespeitadoras das normas vigentes.

O fórum de discussão assemelha-se naturalmente às trocas conversacionais, o que fica claramente ilustrado pela alternância de « tours d'écriture » (KERBRAT-ORECCHIONI, 1998, p. 31) que denunciam a sua estrutura dialógica, como sublinha Marccoccia: “les échanges dans les forums de discussion peuvent être considérés comme des conversations polylogales en ligne”<sup>30</sup>. Importa todavia notar - tal como é oportunamente assinalado por Marccoccia - que o quadro participativo é muito específico, pois esta participação dialogal tem por base a comunicação escrita e multi-destinada (“multi-adressée”) (MARCOCCIA, 2004, p. 29). Este estudo partirá da análise de um corpus de mensagens em língua portuguesa, constantes de vários fóruns universitários, que decorreram, quer em ambiente formal de lecionação de unidades curriculares de licenciatura, quer em espaços de coordenação dos cursos, no sítio da Universidade Aberta.

Estudar-se-ão as estratégias linguísticas de aproximação do outro, e procurar-se-ão relevar as estratégias de valorização, quer através da imagem de “afiliação” (Bravo 2002), quer através da noção de autonomia, a partir da noção estabelecida por Carreira (1997), fundada no eixo atenuação/ intensificação.

---

<sup>30</sup> « Le forum de discussion a permis à Michel Marccoccia (2004) d'approfondir la réflexion sur le cadre participatif des interactions verbales et plus globalement de peaufiner la définition du polylogue». (MOURLHON-DALLIES, 2007, p. 16).

Visa-se, por conseguinte, explicitar pragmaticamente o funcionamento do que designamos, a partir da terminologia de Escandel Vidal (1996: 141) «formas de cortesia estratégica».

## **2. Estratégias linguísticas de aproximação do outro**

A fundamentação teórica da nossa pesquisa, embora ancorada na análise do discurso, no na corrente interacionista (Kerbrat-Orecchioni 2001), e na análise pragmática (Austin 1970; Searle 1972) dos atos expressivos, convoca outros conceitos, de campos disciplinares complementares, nomeadamente da filosofia da linguagem, como é o caso do conceito de «agir comunicacional» de Habermas que remete para a problemática da eficácia discursiva. Com efeito, esta noção de “«eficácia discursiva» implica uma ligação intrínseca entre agir comunicacional, intercompreensão e coordenação das interações, pois para que um ato discursivo seja eficaz (ao nível ilocutório) é necessário que seja reconhecido como tal e que seja objeto de validação interlocutória. Neste sentido ao agir comunicacional subjaz este ensaio recíproco que permite o constante reajustamento da comunicação aos objetivos específicos, que permite antecipar questões.

Complementarmente, focámos a nossa atenção nos atos ilocutórios expressivos, na medida em que eles são instrumentos de socialização e explicitam esta relação dialógica do «eu» na sua interação com o «outro» numa cadeia de trocas verbais convencionalizadas pelo uso e pela cultura<sup>31</sup>. Tal como é sublinhado, no âmbito da pragmática linguística, os atos expressivos expressam estados psicológicos dos locutores relativamente ao estado de coisas que está especificado no conteúdo proposicional do enunciado, demonstrando emoções, sentimentos, avaliações, juízos de valor, ou desejos. (Cf. PALRILHA, 2009, p.28)

Com base nos princípios pragmáticos de Searle (1969) e de Norrick (1978), Palrilha (2009: 49 e seguintes) propõe uma lista mais alargada de verbos que configuram os atos

---

<sup>31</sup> Para o aprofundamento desta questão dos atos expressivos, convocámos o contributo de Norrick (1978), e cumpre-nos igualmente citar o trabalho de investigação de Silvéria Maria Ramos Palrilha (2009).

expressivos em Português “<sup>32</sup>. De entre os atos ilocutórios expressivos escolhemos para a nossa análise os atos de pedido de desculpas e de agradecimento, pois, segundo Kerbrat-Orecchioni (2005), estes atos têm em comum o facto de serem ritualizados e serem os mais eficazes no exercício da delicadeza.

## 2.1. Ato de pedido de desculpa

De acordo com Kerbrat-Orecchioni (2005), o ato de pedido de desculpa é um ato pelo qual o falante tenta obter do seu destinatário o perdão por uma “ofensa” pela qual se sente responsável. Expressa, assim, o arrependimento por um comportamento negativo da responsabilidade do emissor que tem ou pode acarretar consequências negativas para o interlocutor, sendo a função social desta ato ficar ilibado de uma culpa ou evitar acusações ou represálias.

Por seu turno, para Haverkate (1994), a desculpa é um ato expressivo, cujo objeto ilocutório consiste em reconhecer que violou alguma norma social e que se acha parcialmente ou totalmente responsável por tal violação, perante o interlocutor. Desta forma, o pedido de desculpas reforça a imagem positiva do destinatário e ameaça a imagem positiva do emissor, constituindo-se como um FFA (*face flattering act*), que surge na sequência de um FTA (*Face Threatening Act*<sup>33</sup>).

Da mesma forma, como sublinha Carreira, o ato de pedido de desculpa configura uma prática corrente da linguagem, cuja principal função é a da regulação da relação interpessoal. Pedir desculpa, segundo Araújo Carreira, que subscreve os pressupostos de Goffman, constitui uma face da «atividade reparadora» que tem por objetivo «transformar o que pode ser tomado como ofensa em algo aceitável (ARAÚJO CARREIRA, 1994, 106).

---

<sup>32</sup> São estes os atos ilocutórios expressivos que constam da proposta de Palrilha 2009: “1. Pedir desculpa; 2. Agradecer; 3. Congratular (-se); 4. Condoer-se ou expressar condolências; 5. Deplorar; 6. Lamentar; 7. Dar as boas-vindas; 8. Perdoar; 9. Vangloriar-se; 10. Saudar; 11; Desejar/ esperar/ almejar; 12. Expressar um gosto”.

<sup>33</sup> Brown e Levinson designam *Face Threatening Acts* ou *FTA(s)* (1987: 60).

É unanimemente considerado que, nas sociedades ocidentais, o ato de pedido de desculpas encerra alguma complexidade, na medida em que pode expressar-se de diferentes formas: a) pela assunção da responsabilidade (*Sinto muito; Perdoe-me, Desculpe*); b) assumindo explicitamente uma auto-responsabilização/acusação (*Foi culpa minha; sou responsável*); c) demonstrando a falta de intencionalidade no ato (*Não era minha intenção*); e) ou justificando o desconforto do interlocutor (*Tem motivos para estar desapontado, zangado*); e, ainda: f) como um ato de compensação (*se quiseres, poderei...*)

Segundo Kerbrat-Orecchioni, desculpar-se é sempre uma maneira de renegar a si mesmo e de “se rebaixar” diante do outro, configurando evidentemente um ato expressivo, que denuncia, em geral, delicadeza. Ainda segundo a mesma autora (KERBRAT-ORECCHIONI 2005:145), a formulação das desculpas é direta quando se apresenta como desculpas.

Nos fóruns referidos são múltiplos os exemplos que atestam os atos de delicadeza, como atestam estes excertos<sup>34</sup>:

- Formulações diretas: *desculpe*
- Formulações performativas: “*Queira desculpar-me* (FIL 23/11/2009, MAS) e “*Peço-lhe que aceite as mais sinceras desculpas.*” (FPE 23/03/2010 MQ); *Estou profundamente arrependida* (FIL18/11/2009 MRS) *Peço desculpa por eventuais transtornos.* (FLOT 9/04/2010 JL)

A formulação das desculpas é indireta quando se revela como a descrição ou justificativa.

Formulações indiretas: apresentam-se com formulações menos convencionais, sem a formulação do ato de desculpas:

- descrição de um estado de espírito condizente;

---

<sup>34</sup> A indexação dos exemplos segue uma norma previamente estipulada por nós, em que à inicial (de Fórum) se pospõem as iniciais da designação da unidade curricular, seguida da data em que foi colocada no fórum e das iniciais do locutor.



- justificação da ofensa: quando se enunciam as razões que fizeram com que se tenha cometido a ofensa e, ao mesmo tempo, implicitamente as desculpas;
- reconhecimento do erro: reconhecer o erro que cometeu e, implicitamente, pedir desculpas.

Os atos de pedido de desculpa podem igualmente ser enfatizados pelo uso da pontuação, pelo recurso grau superlativo (*As minhas mais sinceras desculpas*), pela hipérbole (*Milhões de desculpa!*), pelo advérbio de modo (*Humildemente peço que me desculpe*), pela repetição (*Desculpe, Desculpe*).

Seria interessante determo-nos em alguns exemplos recorrentes na oralidade e que constituem atos de pedidos de desculpa, cujo objetivo ilocutório é mostrar que o assunto está terminado e que por essa razão não são necessárias expressões ritualizadas complementares. Tal é o caso da expressão: *Não se fala mais nisso, está bem?!*

*Desculpe-me, mas tentei fazer ao máximo, tendo em conta a minha situação que ainda é um pouco delicada* (FPLNM 17/0272010 MSR)

*O meu pedido de desculpas por apenas hoje estar a dar início aos esclarecimentos solicitados* (FTII 27/06/2010HB)

*Primeiro que tudo peço desculpa pelo atraso na minha resposta às suas solicitações sobre o meu trabalho individual....* (FPLNM 19/03/2010 MJF)

## **2.2. Ato de agradecimento**

A função social e convivial do ato de agradecimento que, segundo Coulmas (1981), pode ser considerado um universal pragmático, na medida em que todas as línguas possuem expressões convencionais ou ritualizadas para o produzir, é destacada por Eisenstein & Bodman quando relembram que:

One indication of this importance is that is one of the few functions that most speakers can remember being explicitly taught as children. Used frequently in a wide range of interpersonal relationships, this function, when appropriately expresses, can engender feelings of warmth and solidarity among interlocutors. (EISENSTEIN & BODMAN, 1993, p.64)

Por seu turno, Coulmas sublinha esta estreita relação entre a expressão do agradecimento e a edificação de relações corteses: «Apologies and thanks are strategic devices whose most important function is to balance politeness relations between interlocutors. (COULMAS, 1981, p. 81).

Segundo Norrick, o ato de agradecer é o mais artificial de todos os atos ilocutórios expressivos:

Thanking is generally the most formulaic and least ‘heartfelt’ of expressive illocutionary acts. This is certainly due in part to the fact that children are drilled to say thank you (like *please*) in all possible situations; it is part of ‘good breeding’. It may also derive to some extent from the dearth of expressions for performing acts of thanking.” (NORRICK, 1978, p. 285)

Tendo presente que, nas expressões de agradecimento, o ato nuclear pode incluir alguns elementos opcionais que enfatizam a força ilocutória do ato de fala e que influenciam o nível de cortesia (quanto maior for a intensificação da expressão de agradecimento mais elevado será o nível de cortesia), tentaremos mostrar a importância de diferentes estratégias linguísticas, nomeadamente os intensificadores/atenuadores quer internos, quer externos, que surgem comumente associados. (exemplo: *Oh, mil obrigados...* (interno) ou *Obrigadíssima, tem a certeza que não vai precisar?*); *Muito obrigado, fez-me um enorme favor* (externos).

No ato de agradecimento, o locutor expressa a sua gratidão ou reconhecimento por alguma ação realizada pelo interlocutor, no sentido de beneficiar o emissor.

Variando em grau e em registro, encontramos expressões como:

*Obrigado/a;*

*Muito obrigado/a;*

*Muitíssimo obrigado/a;*

*Estou profundamente agradecido/a;*  
*Nem sei como agradecer.*

No registro escrito, podemos usar:  
*Com os mais sinceros agradecimentos;*  
*Profundamente grato/a;*  
*Antecipadamente grato/a...*

Encontramos com frequência formulações indiretas:  
*Não o teria conseguido sem a sua ajuda.*  
*Fez-me um enorme favor;*  
*Bem-haja;*  
*Deus lhe pague;*  
*Obrigadinho/a.*

O ato de agradecimento, tal como é sublinhado por Palrilha, o uso das fórmulas em apreço pode realizar indiretamente outros actos: um cumprimento, uma lisonja ou adulação com vista a futuros favores (PALRILHA 2009, p. 55).

Segundo Haverkate, o ato de agradecer é um ato expressivo reativo cuja realização fica determinada por um ato previamente efetuado pelo interlocutor. O efeito deste ato, que pode ser verbal ou não verbal redonda em benefício do emissor que diz “obrigado/a”. O ato de agradecimento é um ato expressivo reativo, pois tenta restabelecer o balanço desequilibrado das relações interacionais entre o emissor e o destinatário. Pode também surgir sendo formulado diretamente, através de formas mais convencionais, quer através de formulações indiretas:

- Formulações diretas: *Obrigado, Muito obrigado, Bem-haja, fico-lhe grato, muito grato, agradecido)*
- Formulações performativas: *Queria agradecer-te: Gostava de expressar a minha gratidão*

- Formulações elípticas: *Obrigado, Muito obrigado, grato; agradecido, reconhecido*
- Formulações indiretas: apresentam-se com formulações menos convencionais, sem a formulação do ato de agradecimentos, podendo expressar-se através de uma:
- asserção focalizando o beneficiário do presente: expressão de um sentimento apropriado (gratidão, prazer, alegria.).
- asserção focalizando o agradecido (autor do presente): Ex: *Tive o maior gosto em esclarecê-lo! Foi um prazer recebê-lo*
- asserção focalizando o próprio presente: elogio

Realce-se também algumas estratégias linguísticas que corroboram este ato como um ato de delicadeza: o uso do possessivo na forma plural, indício da representatividade institucional do locutor, por um lado, e recorrente em situações mais formais e o uso o condicional de cortesia:

*Gostaríamos de agradecer o esforço que o senhor coordenador (FCEA 22/11/2010 MPE)....*

*Eu gostaria de expressar a minha gratidão...(FLOT 23/05/2010MR)*

*Nunca esquecerei a prestimosa ajuda que me prestou (FCEA 24/10/2012)*

Outros exemplos do *corpus*:

*Adorei esta UC e todo o processo de aprendizagem inerente a ela. (...) Obrigada por tudo, obrigada por nos ter conduzido neste caminho ao encontro do "saber" e do "conhecimento"! (FPE 18/08/2010 CLAM)*

*Muito obrigada por tudo, pelo acompanhamento sempre presente e pelas críticas sempre construtivas. (FPE 04/11/2010 PP)*

*São muito corretas as vossas reflexões que agradeço, desde já. (FHLP 8/02/2011IRS)*

*Antes de mais, os meus sinceros agradecimentos pela sua inteira disponibilidade ao longo do semestre, e pelos conselhos que me foi transmitindo. (FIL 19/02/2012 VC)*

*Adorei a generosidade das vossas partilhas de textos ou testemunhos orais tão recônditos e preciosos. Bem-hajam!* (FLOT 12.06.2012 IRS)

*Simplesmente... muito obrigada por tudo!* (FIL 19/02/2012 CDP)

*Permita-me antes de mais agradecer-lhe a generosidade dos comentários que teceu acerca do trabalho final* (FPLNM 19/03/2009 AO)

*Queria agradecer-vos a vossa participação empenhada, o interesse que sempre demonstraram pelos temas em estudo* (FTII 23/06/2012IS)

*Agradeço imenso as suas palavras sempre reconfortantes e cheias de alento.(...) Por tudo isto e por todas as aprendizagens proporcionadas (por si e por todos os colegas), o meu maior obrigada.* (FPLNM 2/07/2012AM)

### **3. Considerações finais**

Os atos de agradecimento e de pedido de desculpas revelam-se cruciais ao serviço da proxémica verbal, na medida em que, configurando, como tentámos demonstrar, formas de cortesia estratégica, se revelam facilitadores das relações, nomeadamente no caso em estudo, em que as interações verbais se processam em registo escrito, em contexto pedagógico, em regime de *e-learning*.

Configurando o espaço fórum *online* um espaço de aprendizagem, mas sobretudo um espaço de comunicação, no qual é possível criar e desenvolver laços entre os interlocutores, estes atos discursivos favorecem a criação de comunidades de aprendizagem que, no ensino a distância, se revelam importantes na otimização da aprendizagem. O fórum, como palco de estabelecimento, manutenção e interação, permite regular a perceção da proximidade/distância entre os participantes através do recurso a atos expressivos, como os que foram analisados.

### **Referências bibliográficas**

ANIS, Jacques. *Texte et ordinateur: L'écriture réinventée ?*. Bruxelles: De Boeck Université, 1998.

AUSTIN J.L. *Quand dire c'est faire*. Seuil: Paris, 1970. (1ª edição): *How to do things with Words* (1962).

- BARROS, Daniela Melaré Vieira de & SPILKER, Maria João. Ambientes de aprendizagem *online*. Contributo pedagógico para as tendências de aprendizagem informal. Revista Contemporaneidade, Educação e Tecnologia, p.29-39, 01, 03, 2013.
- BRAVO, Diana. Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. In: BRAVO, D., BRIZ Antonio (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 2004, p.15-38.
- BRAVO, Diana e BRIZ, Antonio (eds). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 2004.
- BROWN, Penelope, LEVINSON, Stephen C. Universals in language usage. Politeness phenomena. In: GOODY E.N. (ed.), *Questions and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.
- BROWN, Penelope, LEVINSON, Stephen C. *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- BRUILLARD, Éric. Le forum de discussion : un cas d'école pour les recherches en EIAH. Revue STICEF. p.235-254, 13, 2007.
- CARREIRA, Maria Helena Araújo. Pedido de desculpa e delicadeza: para o estudo dos seus processos linguísticos em português. In: *Actas do X Encontro Nacional da Associação portuguesa de Linguística*. Évora: Universidade de Évora, 1994, p.105-116.
- CARREIRA, Maria Helena Araújo. *Modalisation Linguistique en situation d'interlocution: proxémique verbale et modalités en portugais*. Louvain-Paris: Éditions Peeters, 1997.
- CELIK, Christelle Combe, MANGENOT, François. La communication pédagogique par forum: caractéristiques discursives, Les Carnets du CEDISCOR. p.75-88, 8, 2004.
- COLIN, Jean-Yves, MOURLHON-DALLIES, Florence. Du courrier des lecteurs aux forums de discussion sur l'internet: retour sur la notion de genre. Les Carnets du CEDISCOR. p. 113-140, 8, 2004.
- ESCANDELL-VIDAL, VICTORIA. *Introducción a la Pragmática*. Barcelona: Ariel, 1996.
- EISESTEIN, M., BODMAN, J. Expressing gratitude in American English. In: KASPER, G., BLUM-KULKA, S. (eds.) *Interlanguage Pragmatics*. Oxford, New York: Oxford University Press, 1993, p. 64-81.
- HABERMAS, Jürgen. *Théorie de l'agir communicationnel*. Tomo II: *Critique de la raison fonctionnaliste*. Fayard, Paris. 1987.
- HALL, Edward T. A System for the Notation of Proxemic Behavior. American Anthropologist. p.1003-1026, 65, 1963.
- HAVERKATE, Henk *La cortesía verbal. Estudio pragmalinguístico*. Madrid: Editorial Gredos, 1994.

- HERRING, Susan (ed.). *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives. Pragmatics and Beyond Series*. Amsterdam : John Benjamins, 1996.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les actes de langage dans le discours. Théorie et fonctionnement*. Paris: Nathan, 2001.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. ¿Es universal la cortesía?. In: BRAVO, Diana, Antonio BRIZ (Eds). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel: 2004, p.39-54.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin, 2005.
- MARCOCCIA, Michel. L'analyse conversationnelle des forums de discussion: questionnements méthodologiques. *Les Carnets du CEDISCOR*. p. 23-37, 8, 2004.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Análise da conversação*. São Paulo: Ática, 1986.
- MOIRAND, Sophie, 2003. Quelles catégories descriptives pour la mise au jour des genres du discours? *Journée d'étude sur Les genres de l'oral* (UMR GRIC-Lyon 2), disponível em: [http://gric.univlyon2.fr/Equipe1/actes/journees\\_genre.htm](http://gric.univlyon2.fr/Equipe1/actes/journees_genre.htm)
- MOURLHON-DALLIES, Florence . Communication électronique et genres du discours. *Glottopol, Revue de Sociolinguistique en ligne. Regards sur l'internet, dans ces dimensions langagières. Penser les continuités et discontinuités. En hommage à Jacques Anis*, n°. 10 : 16., disponível em [http://www.univ-roen.fr/dyalang/glottopol/telecharger/numero\\_10/gpl10\\_01mourlhon.pdf](http://www.univ-roen.fr/dyalang/glottopol/telecharger/numero_10/gpl10_01mourlhon.pdf) , 2007
- MOURLHON-DALLIES, Florence, RAKOTOELINA, Florimond, REBOUL-TOURÉ, Sandrine, *Les Carnets du CEDISCOR 8 : Les Discours de l'internet : nouveaux corpus, nouveaux modèles ?* Paris, Presses de la Sorbonne nouvelle, 2004.
- NORRICK, Neal R. Expressive illocutionary acts. *Journal of Pragmatics*, p. 277-291, 2, 3, 1978.
- PALRILHA, Silvéria Maria Ramos. *Contributos para a análise dos actos ilocutórios expressivos em português*, Dissertação de mestrado, Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, 2009.
- RODRIGUES, David Fernandes. *Cortesía Lingüística, uma competência discursivo-textual. Formas verbais corteses e descorteses em português*. Tese de doutoramento, Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa, 2003.
- SEARA, Isabel Roboredo. Delicadeza em actos ilocutórios expressivos: estudo em fóruns universitários”. *La lengua, lugar de encuentro Actas del XVI Congreso Internacional de La Asociación de Lingüística y Filología de la América Latina (ALFAL)*, Ana María Cestero Mancera , Isabel Molina Martos e Florentino Paredes García (Editores), Alcalá de Henares, pp. 1697-1708, 2012.

SEARA, Isabel Roboredo e CABRAL, Ana Lúcia Tinoco. Questões linguísticas na educação a distância: interação verbal e produção de materiais, in Lúcia Amante; António Quintas-Mendes, Daniela Melaré; Teresa Cardoso e Maria João Spilker (coordenação), *Atas do III Colóquio Luso-Brasileiro de Educação a Distância e Elearning*, Lisboa, Universidade Aberta, 2013, pdf disponível em <http://lead.uab.pt/OCS/index.php/CLB/club/schedConf/presentations>

SEARLE, John. R. *Les actes de langage. Essai de philosophie du langage*. Paris: Hermann, 1972.